

กรมการปกครอง สร้างการมีส่วนร่วมโดยเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการร่วมแสดงความคิดเห็น

ประเด็นหรือเรื่องในการมีส่วนร่วม

กรมการปกครอง เป็นหน่วยงานให้บริการประชาชนขนาดใหญ่ที่มีหน่วยปฏิบัติทั้งในระดับส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ครอบคลุมทุกพื้นที่ โดยให้บริการทั้งในด้านการทะเบียน เช่น การแจ้งเกิด การแจ้งตาย การจดทะเบียนสมรส การจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน การย้ายที่อยู่ การขอเลขทะเบียนบ้าน ฯลฯ และด้านการอนุญาตทางปกครอง เช่น งานอนุญาตอาวุธปืน งานการขายทอดตลาดและค้าของเก่า งานโรงรับจำนำงานขออนุญาตพนัน งานควบคุมการเรียไร งานอนุญาตโรงแรม ฯลฯ

ในการนี้ จากภารกิจของกรมการปกครองด้านการให้บริการประชาชน นายไชยวัฒน์ จุนถิระพงศ์ อธิบดีกรมการปกครอง เล็งเห็นถึงความสำคัญของการอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ จึงได้กำหนดให้หน่วยบริการประชาชนของกรมการปกครองทั่วประเทศต้องมีการรับฟังความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น พิจารณาแก้ไข ปรับปรุง จุดบกพร่องในการให้บริการ เพื่อพัฒนาการบริการให้สะดวก สะอาด เสมอภาค รวดเร็ว และเข้าถึงได้หลายช่องทาง

ศูนย์บริการประชาชน กรมการปกครอง ในฐานะหน่วยบริการในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งนับว่าเป็นศูนย์กลางการให้บริการประชาชนของกรมการปกครอง (ส่วนกลาง) โดยแต่ละปีงบประมาณ ได้มีผู้เข้ามาใช้บริการกว่า ๒๐๐,๐๐๐ ราย ได้มีการสร้างช่องทางการแสดงความคิดเห็น ผ่าน Google Forms โดยเปิดรับฟังในรูปแบบคำถามปลายปิดจำนวน ๑๐ ข้อคำถาม และปลายเปิด ๑ ข้อคำถาม ดังนี้

๑. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่
๓. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ
๔. การแจ้งข้อมูลขั้นตอนการให้บริการ เช่น ผังแสดงขั้นตอนงานบริการ ระยะเวลาการให้บริการ เอกสารที่ต้องใช้ คู่มือประชาชน คู่มือการให้บริการ
๕. การนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อลดขั้นตอนการบริการ เช่น การยื่นคำร้องทางออนไลน์ การเชื่อมโยงข้อมูลของผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว
๖. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการประจำจุดบริการตลอดเวลา (ตามโครงการให้บริการโดยไม่พักเที่ยง)
๗. ความสะดวกในการเข้าถึงจุดบริการ ได้แก่ ป้ายประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนการบริการการคัดกรองเอกสาร การให้คำปรึกษา ช่องทางการรับทราบข้อมูลข่าวสารงานบริการ ป้ายนำทาง/ป้ายบอกทาง
๘. สถานที่ให้บริการมีการจัดเตรียมมุกรอกเอกสาร มุมบริการเครื่องดื่ม ห้องน้ำบริการที่นั่งพักคอย บริการคอมพิวเตอร์สืบค้นข้อมูล บริการ Wi-Fi สำหรับประชาชน
๙. ความครบถ้วนถูกต้องของการบริการ และการเป็นจุดบริการเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)
๑๐. ระดับความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวม ได้รับสะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย
๑๑. ความคิดเห็นเพิ่มเติมจากผู้ใช้บริการ

สรุปข้อมูลของผู้มีส่วนร่วม

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ได้มีผู้รับบริการของศูนย์บริการประชาชน กรมการปกครอง เข้ามามีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นในประเด็นความต้องการ ผ่านช่องทาง Google Forms จำนวน ๒๘๖ ราย และมีรายละเอียด ดังนี้ [ข้อมูล ณ ๒๘ มีนาคม ๒๕๖๘]



๑. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี

มากที่สุด	จำนวน ๒๑๖ คน	คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๕๒
มาก	จำนวน ๖๓ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๐๓
ปานกลาง	จำนวน ๖ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒.๑๐
น้อย	จำนวน ๑ คน	คิดเป็นร้อยละ ๐.๓๕
น้อยที่สุด	จำนวน ๐ คน	คิดเป็นร้อยละ ๐

๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่

มากที่สุด	จำนวน ๒๒๕ คน	คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๖๗
มาก	จำนวน ๕๔ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๘๘
ปานกลาง	จำนวน ๕ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑.๗๕
น้อย	จำนวน ๑ คน	คิดเป็นร้อยละ ๐.๓๕
น้อยที่สุด	จำนวน ๑ คน	คิดเป็นร้อยละ ๐.๓๕

๓. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ

มากที่สุด	จำนวน ๒๑๖ คน	คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๕๒
มาก	จำนวน ๖๑ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๓๓
ปานกลาง	จำนวน ๘ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒.๘๐
น้อย	จำนวน ๑ คน	คิดเป็นร้อยละ ๐.๓๕
น้อยที่สุด	จำนวน ๐ คน	คิดเป็นร้อยละ ๐

๔. การแจ้งข้อมูลขั้นตอนการให้บริการ เช่น ผังแสดงขั้นตอนงานบริการ ระยะเวลาการให้บริการ เอกสารที่ต้องใช้ คู่มือประชาชน คู่มือการให้บริการ

มากที่สุด	จำนวน ๑๙๔ คน	คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๘๓
มาก	จำนวน ๗๗ คน	คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๙๒

ปานกลาง	จำนวน ๑๒	คน	คิดเป็นร้อยละ ๔.๒๐
น้อย	จำนวน ๒	คน	คิดเป็นร้อยละ ๐.๗๐
น้อยที่สุด	จำนวน ๑	คน	คิดเป็นร้อยละ ๐.๓๕

๕. การนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อลดขั้นตอนการบริการ เช่น การยื่นคำร้องทางออนไลน์ การเชื่อมโยงข้อมูลของผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว

มากที่สุด	จำนวน ๒๐๑	คน	คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๒๘
มาก	จำนวน ๗๒	คน	คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๑๗
ปานกลาง	จำนวน ๑๑	คน	คิดเป็นร้อยละ ๓.๘๕
น้อย	จำนวน ๑	คน	คิดเป็นร้อยละ ๐.๓๕
น้อยที่สุด	จำนวน ๑	คน	คิดเป็นร้อยละ ๐.๓๕

๖. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการประจำจุดบริการตลอดเวลา (ตามโครงการให้บริการโดยไม่พักเที่ยง)

มากที่สุด	จำนวน ๒๑๗	คน	คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๘๗
มาก	จำนวน ๕๕	คน	คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๑๗
ปานกลาง	จำนวน ๑๒	คน	คิดเป็นร้อยละ ๓.๘๕
น้อย	จำนวน ๑	คน	คิดเป็นร้อยละ ๐.๓๕
น้อยที่สุด	จำนวน ๑	คน	คิดเป็นร้อยละ ๐.๓๕

๗. ความสะดวกในการเข้าถึงจุดบริการ ได้แก่ ป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการบริการ การคัดกรองเอกสาร การให้คำปรึกษา ช่องทางการรับทราบข้อมูลข่าวสารงานบริการ ป้ายนำทาง/ป้ายบอกทาง

มากที่สุด	จำนวน ๒๐๕	คน	คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๖๗
มาก	จำนวน ๖๗	คน	คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๔๓
ปานกลาง	จำนวน ๑๓	คน	คิดเป็นร้อยละ ๔.๕๕
น้อย	จำนวน ๐	คน	คิดเป็นร้อยละ ๐
น้อยที่สุด	จำนวน ๑	คน	คิดเป็นร้อยละ ๐.๓๕

๘. สถานที่ให้บริการมีการจัดเตรียมมุมกรอกเอกสาร มุมบริการเครื่องเติม ท่อน้ำบริการ ที่นั่งพักคอย บริการคอมพิวเตอร์สืบค้นข้อมูล บริการ Wi-Fi สำหรับประชาชน

มากที่สุด	จำนวน ๒๐๘	คน	คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๗๒
มาก	จำนวน ๖๗	คน	คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๔๓
ปานกลาง	จำนวน ๑๐	คน	คิดเป็นร้อยละ ๓.๕๐
น้อย	จำนวน ๐	คน	คิดเป็นร้อยละ ๐
น้อยที่สุด	จำนวน ๑	คน	คิดเป็นร้อยละ ๐.๓๕

๙. ความครบถ้วนถูกต้องของการบริการ และการเป็นจุดบริการเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)

มากที่สุด	จำนวน ๒๐๒	คน	คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๖๓
มาก	จำนวน ๗๓	คน	คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๕๒

ปานกลาง	จำนวน ๙	คน	คิดเป็นร้อยละ ๓.๑๕
น้อย	จำนวน ๑	คน	คิดเป็นร้อยละ ๐.๓๕
น้อยที่สุด	จำนวน ๑	คน	คิดเป็นร้อยละ ๐.๓๕

๑๐. ระดับความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวม ได้รับสะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย

มากที่สุด	จำนวน ๒๑๗	คน	คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๘๗
มาก	จำนวน ๖๓	คน	คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๐๓
ปานกลาง	จำนวน ๕	คน	คิดเป็นร้อยละ ๑.๗๕
น้อย	จำนวน ๐	คน	คิดเป็นร้อยละ ๐
น้อยที่สุด	จำนวน ๑	คน	คิดเป็นร้อยละ ๐.๓๕

๑๑. ความคิดเห็นเพิ่มเติมจากผู้ให้บริการ

- ๑) เจ้าหน้าที่ให้บริการดี มีจิตให้บริการ สะดวกในการรับบริการ
- ๒) บางคำถามเจ้าหน้าที่บางท่านตอบข้อคำถามได้ไม่ชัดเจน
- ๓) การจองคิวควรมีเจ้าหน้าที่ดูแล และในบางวันมีคิวนาน
- ๔) ที่จอดรถยนต์และรถจักรยานยนต์ไม่เพียงพอสำหรับรับรองรับประชาชนผู้มาใช้บริการ
- ๕) อยากให้ใช้ระบบส่งข้อมูลหรือใช้คำขอผ่านคอมพิวเตอร์หรือเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ แทนการใช้กระดาษให้มากยิ่งขึ้น

ผลที่ได้จากการมีส่วนร่วม

จากการสร้างการมีส่วนร่วมผ่านการแสดงความคิดเห็นของผู้มารับบริการ ศูนย์บริการประชาชน กรมการปกครอง ก่อให้เกิดผลที่ได้จากการมีส่วนร่วม คือ “การพัฒนาคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้น ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ” ซึ่งสามารถสรุปผลได้ ดังนี้

๑. ผู้รับบริการต้องการให้ศูนย์บริการประชาชน กรมการปกครอง ปรับปรุงการแจ้งข้อมูลขั้นตอนการให้บริการ เช่น ผังแสดงขั้นตอนงานบริการ ระยะเวลาการให้บริการ เอกสารที่ต้องใช้ คู่มือประชาชน คู่มือการให้บริการ

๒. ผู้รับบริการต้องการให้ศูนย์บริการประชาชน กรมการปกครอง อำนวยความสะดวกในการให้บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)

๓. ผู้รับบริการต้องการให้ศูนย์บริการประชาชน กรมการปกครอง การนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อลดขั้นตอนการบริการ เช่น การยื่นคำร้องทางออนไลน์

๔. ผู้รับบริการต้องการให้ศูนย์บริการประชาชน กรมการปกครอง จัดเตรียมมุมกรอกเอกสาร มุมบริการเครื่องดื่ม ห้องน้ำบริการ ที่นั่งพักคอย บริการคอมพิวเตอร์สืบค้นข้อมูล บริการ Wi-Fi สำหรับประชาชน

ผลการมีส่วนร่วมสู่การปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงาน

ศูนย์บริการประชาชน กรมการปกครอง ได้วิเคราะห์ตามข้อมูลผลที่ได้จากการมีส่วนร่วม มาสู่แนวทางการปฏิบัติ และเริ่มดำเนินการพัฒนาการให้บริการมาตั้งแต่ต้นปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ โดยมีผลการดำเนินงานสะสมในการพัฒนา ดังนี้

๑. การปรับปรุงทางกายภาพ (เพิ่มเติมสิ่งอำนวยความสะดวก)

- ๑.๑ สถานที่จอดรถ (เพิ่มสถานที่จอดรถ / ติเส้นแบ่งช่องจุดจอดรถจักรยานยนต์)
- ๑.๒ ห้องน้ำบริการประชาชน (ห้องน้ำสำหรับผู้พิการ)
- ๑.๓ มุมบริการน้ำดื่ม ชา กาแฟ
- ๑.๔ ที่นั่งพักคอย
- ๑.๕ ทางลาดสำหรับผู้พิการ

๒. นำเทคโนโลยีมาพัฒนางานให้บริการ

- ๒.๑ การบริการแบบเบ็ดเสร็จ [One Stop Service] : พิมพ์ลายนิ้วมือไปจนถึงการออกใบอนุญาต
- ๒.๒ นำระบบ Thai QR Payment เพื่ออำนวยความสะดวกในการชำระค่าธรรมเนียมผ่านระบบ E-Banking
- ๒.๓ ระบบ I-Service : การพัฒนารูปแบบใบอนุญาตสู่ระบบดิจิทัล

๓. เพิ่มช่องทางการให้บริการ

- ๓.๑ ช่องทางการให้บริการออนไลน์ : Dopa Citizen Service
- ๓.๒ ช่องทางการรับเอกสารออนไลน์ : เว็บไซต์ศูนย์บริการประชาชน กรมการปกครอง
ช่องทางผ่าน Application : Line/Facebook ศูนย์บริการประชาชน กรมการปกครอง

๔. ปรับปรุงคู่มือการให้บริการประชาชน

๕. จุดบริการสืบค้นข้อมูล

จัดพื้นที่สำหรับการให้บริการคอมพิวเตอร์พร้อมระบบ Internet ความเร็วสูงในการให้บริการประชาชนสืบค้นข้อมูล และเครื่อง Printer สำหรับให้บริการปริ้นเอกสารเพื่อใช้ในการประกอบการพิจารณาออกใบอนุญาตทางปกครอง

[ข้อมูล ณ ๒๘ มีนาคม ๒๕๖๘]

ภาคผนวก

การปรับปรุงทางกายภาพ



ปรับปรุงเส้นแบ่งช่องจอดรถจักรยานยนต์
ในพื้นที่ศูนย์บริการประชาชน กรมการปกครอง (วังไชยา)
เพื่ออำนวยความสะดวกในการจอดรถสำหรับประชาชน

แบบสำรวจออนไลน์

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ พ.ศ.2568

rathapong682544@gmail.com สนับสนุน
ไม่ใช้ร่วมกับ

* ระบุเป็นคำถามที่จำเป็น

ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ

5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ใช้งานได้แนะนำ และตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี

ไม่ดีที่สุด

ไม่ดี

ปานกลาง

นาน

มากที่สุด

6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่

ไม่ดีที่สุด

ไม่ดี

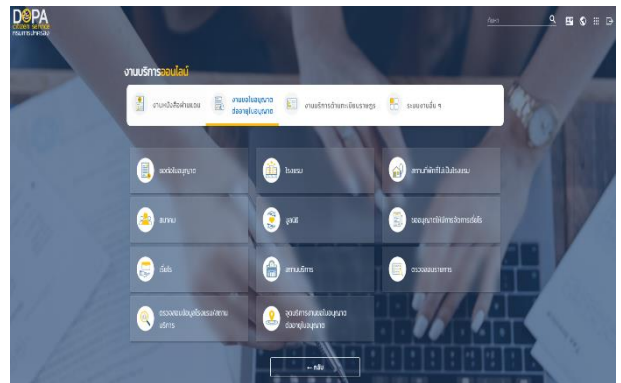
ปานกลาง

นาน

มากที่สุด

แบบฟอร์มการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน
ผู้เข้าใช้บริการ เพื่อใช้ในการปรับปรุงการ
ให้บริการ

เพิ่มช่องทางการให้บริการ



ระบบ DOPA CITIZEN SERVICE ในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้ให้บริการในการยื่นคำขออนุมัติ อนุญาต
ผ่านระบบออนไลน์ และช่วยลดปัญหาการรอคิวนานในการให้บริการ

นำเทคโนโลยีมาพัฒนางานให้บริการ



ระบบ I-SERVICE ระบบการพิจารณาการอนุมัติ อนุญาต คำร้องผ่านช่องทางออนไลน์สำหรับประชาชนผู้ยื่นคำร้องผ่านช่องทางออนไลน์
และระบบชำระค่าธรรมเนียมผ่านระบบ THAI QR Payment เพื่อเตรียมพร้อมเข้าสู่สังคมยุคไร้เงินสด